



危机管理模式在急诊科护理管理中应用的有效性探究

鄢君平 梁怀梅 张 琼 (新津县人民医院急诊科 四川成都 611430)

摘要: **目的** 分析危机管理模式在急诊科护理管理中应用的有效性。**方法** 选取100例急诊患者以及6名护理人员,抽取时间为我院2016年6月-2016年12月期间,将其设为对照组采用基础急诊护理管理模式;而后于2017年1月-2017年6月期间抽取100例急诊患者以及6名护理人员,将其设为观察组采用危机管理模式,比对两种管理模式的应用有效性。**结果** 观察组患者病情处理总有效率经计算后为97%,护理满意度计算为98%,对照组患者病情处理总有效率经计算后为87%,护理后护理满意度计算为90%,此外观察组护理人员沟通、操作、文书书写以及危机意识评分均高于对照组,上述数据经比较均呈现统计学意义。**结论** 急诊科护理管理中采用危机管理模式能够提升患者满意度,减少危机事件的发生,同时还能够有效提升护理管理质量,临床应用价值存在。

关键词: 危机管理模式 急诊科护理管理 有效性

中图分类号: R47 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2017) 14-371-02

伴随医疗技术水平的完善和发展,人们对于护理安全具有更高的要求。护理安全不单单为患,还包含设备以及医务人员等,然而护理内容中通常会出现不安全因素,从而出现护患纠纷,增加了护患管理的困难程度^[1]。急诊科患者病情变化快,且工作繁重,极易产生纠纷事件。而护理人员无较强的危机意识,且无充分的经验,致使风险事件发生率有所提升^[2]。本次研究分析危机管理模式在急诊科护理管理中应用的有效性,现将研究内容进行如下叙述:

1 资料与方法

1.1 一般资料

抽取100例急诊患者以及6名护理人员,抽取时间为我院2016年6月-2016年12月期间,将其设为对照组,男性患者60例,女性患者40例,年龄18-69岁,(42.4±6.5)岁,6名护理人员均为女性,年龄22-45岁,(30.2±4.8)岁;而后于2017年1月-2017年6月期间抽取100例急诊患者以及6名护理人员,将其设为观察组,男性患者65例,女性患者35例,年龄19-70岁,(44.3±6.8)岁,6名护理人员均为女性,年龄21-46岁,(30.3±5.3)岁。比较两组患者以及护理人员的基线资料,数据间无统计学意义存在可比性。

1.2 方法

对照组选择基础急诊护理模式,将就诊环境予以完善,提升抢救质量,短时间内抢救患者,护理人员应自觉发现患者的危险因素。

观察组选择危机管理模式,其模式包含危机产生前预防、出现危机时解决以及危机产生后归纳。

危机产生前预防。首先及时救治急诊病情危重的患者,抢救区域需要经验丰富的护理人员,从而对抢救进行配合。急诊科护理人员年龄较小,护患沟通不佳,不利于创建良好的护患关系。为此需要指导护理人员沟通技巧,为患者提供良好的服务,主要侧重心理方面。对患者所提出的疑问耐心解答,并将检查的意义提前告知给患者,获取配合以及信任,将不利因素消除^[3]。此外需要对急诊护理管理制度进行规范。急诊抢救药物以及设备应时刻为备用状态,并且需要重复医生口头医嘱,保证正确后方可执行,避免出现医疗事件。与此同时还需要对护理人员病例书写情况进行规范,按照护理流程进行操作。此外还需要提升护理危机意识理念,护理工作则是将管理人员的工作任务进行完成,护理质量及安全护理人员并无联系,为此忽视了危机意识。为此需要加大对护理人员危机管理培训的力度,使得护理人员能够了解工作中的危险,进而将其危机意识提升,其中包含给患者发错药物以及针剂注射错误等,而后将引发的因素找出,避免出现危机事件。对急诊护理危机应急措施进行制定,在日常工作中,急诊护理无法避免的会出现危机事件,而护理管理人员需要将风险防范意识创建,创建管理小组,对于以往发生的事件进行归纳和总结,制定针对性预案,使得护理人员在遇到危机事件时可以冷静的面对,尤其是重点患者管理^[4]。

出现危机时解决。按照患者的实际危机类型选择危机预案,短时间内依据危机预案解决问题,尽最大限度减少对患者产生的损伤^[5]。

而后护理人员还需要和患者以及家属予以沟通和交流,合理解释危机事件产生的原因,稳定其情绪,防止零沟通现象的发生。通过自身的专业素质水平,在护患沟通的过程中可融入法律法规,将治疗过程中容易出现的风险事件予以告知,患者可以充分了解自身的病情,以免出现医疗纠纷事件,此外还需要详细记录沟通效果。如果科内无法处理问题应及时上报,及时处理纠纷事件。应对媒体的过程中,需要确保诚实以及公开态度,对危机事件予以正确处理。

危机产生后归纳。归纳和总结危机事件引发的原因,对经验教训予以归纳,整改存在的问题,避免出现类似事件。当发生危机事件之后,处理此次事件的护理人员均需要一定时间来恢复自身,科室应该对处理过程中产生积极作用的人进行奖励,从而提升护理整体质量。

1.3 疗效判定

评估两组患者急诊病情处理状况,如患者临床症状不见且生命体征正常为控制;如患者临床症状和生命体征均显著改善为显效;如患者临床症状部分改善,生命体征无大幅度波动现象为有效;如患者临床症状未发生变化,且生命体征未改善为无效。

1.4 评估指标

选择我院自制护理满意度问卷调查对两组患者护理满意度进行评估,评估结果以问卷分数划分,分数越高说明护理满意度越好,其评估结果包含满意、一般满意以及不满意。而后对两组护理人员护理管理效果进行评估,评估内容包含沟通、操作、文书书写以及危机意识,护理管理情况越好说明分数越高。

1.5 统计学数据计算

本次研究中涉及的相关数据均选择SPSS19.0统计学软件包进行整理和计算,数据经计算后均以计数资料或者计量资料呈现,数值检验时选择卡方和T值,两组数据间以 $P < 0.05$ 为差异存在统计学意义。

2 结果

2.1 病情处理结果

观察组患者病情处理总有效率经计算后为97% (97/100),对照组患者病情处理总有效率经计算后为87% (87/100),两组数据经对比计算后存在统计学意义,数据间 $P < 0.05$,相关数据由表1可知。

表1: 对两组患者病情处理结果进行对比

组别	例数	控制	显效	有效	无效	总有效率
观察组	100	52 (52)	28 (28)	17 (17)	3 (3)	97 (97)
对照组	100	38 (38)	25 (25)	24 (24)	13 (13)	87 (87)
χ^2						6.7935
P						< 0.05

2.2 护理满意度

观察组患者经护理后护理满意度计算为98% (98/100),对照组患者经护理后护理满意度计算为90% (90/100),两组数据经对比以 $P < 0.05$ 为差异存在统计学意义,详细数据由表2可知。

2.3 护理管理评分结果

观察组护理人员沟通、操作、文书书写以及危机意识评分均高于



对照组,数据间经比较均呈现统计学意义($P < 0.05$),相关数据由表3可知。

表2:对两组患者护理满意度进行评估

组别	例数	满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	100	60 (60)	38 (38)	2 (2)	98 (98)
对照组	100	50 (50)	40 (40)	10 (10)	90 (90)
χ^2					5.6738
P					< 0.05

表3:对两组护理人员护理管理评分进行对比

内容	观察组	对照组	t	P
沟通	19.6±1.2	10.3±1.4	50.4363	< 0.05
操作	20.3±0.4	12.2±1.3	59.5523	< 0.05
文书书写	19.9±0.8	13.4±1.0	50.7564	< 0.05
危机意识	19.2±0.6	8.9±1.5	63.7553	< 0.05

3 讨论

危机事件通常会伴随危害,临床护理中存在潜在危险因素或者危险因素,从而出现急诊危机事件,进而影响患者的生命安全。护理危机管理则是将危机事件的发生率降低,并且减少因危机事件出现的威胁,解决方法的差异性同样会带来不同的结果,为此急诊护理人员在面对危机予以处理的过程中,要求其具备应对危机的冷静,并且具备职业素养^[6]。而危机管理的主要任务则是预防危机事件的产生。

临床研究认为,急诊护理工作具有较高的危机事件发生率,特别是患者病情较为危重时,其家属对抢救工作会存在质疑,此时护理人

员则显得较为重要,护理人员和患者及其家属需要加强沟通,从而建立良好的护患关系^[7]。此外如护理人员未按照医嘱进行操作或者交接班不清楚时会使用患者及其家属出现不满情绪。本次研究依据急诊科患者的实际病情选择危机管理手段,依据引发因素找出应对措施,从而制定应急预案,积极处理危机事件。经过研究后可知,观察组患者病情处理总有效率以及满意度高于对照组,此外护理人员护理管理评分显著提升,结果表明危机管理方法在临床中作用显著,可将护理质量提升,具有临床应用价值。

参考文献

- [1] 黄丽萍, 巫玉玲, 陈英. 护理危机管理对急诊患者病情影响效果观察[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2015, 36(27):4210-4211.
- [2] 姜贺, 许乐. 4R 危机管理理论在护理风险管理中的应用[J]. 中国护理管理, 2011, 11(5):57-59.
- [3] 丁培霞, 周亚敏, 刘利敏. 浅谈急诊护患沟通技巧的作用与方法[J]. 中国现代药物应用, 2011, 05(11):135-136.
- [4] 金艳, 朱志琳, 朱丽等. 危机管理理论在急诊科护理安全管理中的应用[J]. 转化医学电子杂志, 2016, 3(8):82-83.
- [5] 丘宇茹, 王吉文, 卢玉贞. 团队管理模式在急诊护理管理中的应用[J]. 现代临床护理, 2011, 10(5):53-55.
- [6] 胡筠. 危机管理在防范急诊科护患纠纷中的应用[J]. 全科护理, 2013, 11(36):3427-3427.
- [7] 许淑娟. 老年危重患者急诊室留院观察时存在的护理问题及对策[J]. 菏泽医学专科学校学报, 2012, 24(04):72-72.

(上接第 368 页)

综上所述,为了提高小儿肺炎的治愈效果,降低疾病的死亡率。治疗期间,对小儿肺炎患者实施健康教育干预是不可避免的,其效果显著,能够有效缓解患者临床症状,提高临床疗效,且患者的护理满意度较高,在临床上有推广和普及的价值。

参考文献

- [1] 王颖. 关于健康教育在小儿肺炎护理中的影响研究[J]. 中国现代药物应用, 2017, 11(3):173-174.
- [2] 韩玉, 张敏敏. 浅析小儿肺炎护理中健康教育的临床应用效

果[J]. 医药卫生:引文版, 2015(11):61-63.

- [3] 莫爱芳. 护理干预合并健康教育应用于小儿肺炎患者临床价值探讨[J]. 大众健康旬刊, 2016, 10(5):177-177.
- [4] 卢玉平. 互动健康教育护理模式在小儿肺炎患者中的应用效果[J]. 特别健康, 2017(15):234-235.
- [5] 王会会. 互动健康教育护理模式对小儿肺炎的临床效果及护理满意度的影响研究[J]. 母婴世界, 2016(18):24-25.
- [6] 李苗. 互动健康教育护理模式对小儿肺炎的临床效果及护理满意度的影响[J]. 国际护理学杂志, 2016, 35(13):1828-1830.

(上接第 369 页)

系列的生理和心理问题,从而严重影响其手术疗效。鉴于此,合理的对患者进行干预,调整其身心状态促使其积极面对手术治疗,对于改善其手术效果具有显著意义^[5]。综合护理干预一种全面而具体的临床护理干预模式,以满足患者对护理和治疗的需求为核心,促使患者在良好的环境和心理状态下接受临床治疗^[6]。

综上所述,对肝切除患者实施综合护理干预,能够显著改善患者的手术治疗情况,显著缓解患者的术后疼痛程度,显著降低患者的手术并发症发生率,从而显著提高患者的临床护理满意度。

参考文献

- [1] 周小琴. 舒适护理在腹腔镜肝脏手术患者中的应用效果[J].

中外医学研究, 2014, 12(11): 100-101.

- [2] 邱琰, 杨佳, 彭秀丽, 等. 原发性肝癌肝切除手术的围手术期饮食护理[J]. 局解手术学杂志, 2015, 24(5): 572-573.
- [3] 邹秀珍. 综合护理干预对外科手术患者术后疼痛的影响分析[J]. 中国医药科学, 2015, 5(12): 78-81.
- [4] 刘婉丽. 综合护理对肝切除手术患者围手术期的影响[J]. 中国继续医学教育, 2015, 7(26): 198-199.
- [5] 周有义. 腹腔镜手术治疗直肠癌的安全性分析[J]. 中国卫生标准管理, 2015, 6(3): 130-131.
- [6] 李芳. 护理干预对肝叶切除患者术后并发症的影响[J]. 实用临床医药杂志, 2014, 18(8): 58-60.

(上接第 370 页)

和随意性并促使护理措施顺利开展,临床认可度较高,可获得理想护理效果。临床护理路径的开展,可促使责任护士在护理过程中做到有章可循以及有据可依,可有效避免常规护理干预中只关注患者疾病本身的不足之处,可促使护理措施有效落实,显著提升患者护理满意度。

本组探究中,实验组患者护理满意度、疾病知识知晓率明显更佳。

综合以上理论得出,在精神分裂症患者护理期间采用临床护理路径的护理效果较为理想,可显著增强患者对于疾病知识的掌握程度,可显著提升患者对于护理工作的满意度,值得临床推荐。

参考文献

- [1] 刘根凤, 徐萍, 孙克莎等. 住院精神分裂症病人临床护理路

径应用研究[J]. 护理研究, 2014, 28(3):339-340.

- [2] 王丽娜. 临床护理路径对住院精神分裂症患者健康教育效果分析[J]. 中国健康教育, 2014, 30(8):751-753.
- [3] 张素娟, 徐枝楼. 健康教育临床护理路径对住院精神分裂症患者及家属同步实施对照研究[J]. 中国医药导报, 2014(29):100-103, 111.
- [4] 曾爱华. 临床护理路径在精神分裂症患者护理中的应用效果[J]. 现代医药卫生, 2014, 30(4):587-589.
- [5] 方爱贤. 临床护理路径在精神分裂症患者标准化管理中的应用效果[J]. 国际护理学杂志, 2014(4):819-820, 821.
- [6] 马春花. 临床护理路径在精神分裂症患者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2017, 23(3):52-54.